

Jurnal Ekonomi Bisnis dan Kewirausahaan
2017, Vol. 6, No. 2, 161-174

Validitas dan Reliabilitas Konstruk Pengukuran Perpustakaan Ideal Berbasis Pemakai dengan Pendekatan LIBQUAL

Yulyanti Fahrana*

Universitas Tanjungpura/Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Muhammad Fahmi

Universitas Tanjungpura/Fakultas Ekonomi dan Bisnis

ABSTRACT

This study aims to measure the validity and reliability construct satisfaction and quality of library services based on the user using LIBQUAL (library quality) method with a touch of marketing management. Data analysis by Cronbach Alpha and Pearson Correlation. The research was conducted in Tanjungpura University (UNTAN) by taking samples of visitors (students) at six (6) faculty libraries namely three (3) social faculty of 150 people and three (3) science faculty of 150 people. The sample is chosen by purposive sampling method. Reliability test results show that the five US, IC, LP, LQ and KU variables show high instrument reliability. The result of pearson correlation test shows that the measurement instrument used has problem validity on some question items. At minimum service item with correlation value smaller than 0.30 is IC2, IC5 and LQ5 so it is declared invalid. At service expectation items with correlation value smaller than 0.30 ie AS8, IC1, IC2, IC4, LP1, KU1, KU2, KU4, and KU8. And at present service items with correlation values smaller than 0.30 ie IC1, IC3, LP1, LP3, LQ1, LQ3, LQ4 and KU1.

Keywords: *Ideal library, LIBQUAL marketing approach, user satisfaction*

1. PENDAHULUAN

“Perpustakaan jantungnya perguruan tinggi”. Semboyan tersebut menggambarkan peran penting perpustakaan sebagai pemasok ilmu pengetahuan sebagai cerminan kualitas sebuah institusi perguruan tinggi. Oleh karena itu banyak masyarakat yang mengharapkan bahwa perpustakaan seharusnya seperti gambaran dan impian yang ada dalam benak mereka. Gambaran dan impian tersebut antara lain adalah : (1) gedung dan bangunan yang megah atau mewah dengan sejumlah ruangan yang memadai, (2) para pegawai yang bersemangat, berintegritas, berdisiplin dan menjiwi serta loyal

* Korespondensi: Yulyanti Fahrana, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tanjungpura, Jalan Prof. DR. H. Hadari Nawawi, Pontianak 78124, Indonesia. Email: sassy.yuly@gmail.com

kepada pekerjaan, (3) lokasi yang strategis dengan lahan yang luas dan mudah diketahui masyarakat dan mudah dijangkau pengunjung disertai sejumlah papan penunjuk, (4) sarana dan prasarana yang memadai, perlengkapan/inventaris kantor yang baik dan standar, seperti meubiler, alat transportasi, dan beberapa mesin untuk mendukung pelaksanaan aktivitas organisasi, (5) sumber informasi (koleksi) bahan pustaka yang relatif lengkap, bervariasi, bermutu dan jumlah yang memadai dan selalu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (*up to date*), (6) tersedia dan dilengkapi penerapan teknologi, terutama teknologi informasi, dan (7) sistem, prosedur dan mekanisme kerja yang baik (Supriyanto, 2006 : 28).

Memahami karakteristik konsumen merupakan hal yang sangat fundamental. Maka pola pikir yang dibangun perusahaan atau organisasi juga harus mengikuti logika konsumen. Pada tataran ini akan timbul konsep yang dikenal dengan *customer value* (nilai konsumen). Kualitas dan nilai (*value*) dari sebuah perpustakaan secara tradisional diukur dengan indikator besaran, yaitu: banyaknya koleksi, anggaran belanja, pengeluaran dan staff merupakan masukan untuk menilai potensi perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kualitas sebuah perpustakaan harus diukur dalam hal yang berkaitan dengan interaksi pengguna dengan sumber daya perpustakaan dan pelayanan yang diberikan. Penilaian kritis akan kualitas sebuah perpustakaan haruslah berasal dari pengguna perpustakaan itu sendiri.

Zeithaml *et al*, (1990) mengatakan: Dalam model evaluasi kualitas pelayanan, hanya pengguna/pelanggan yang menilai kualitas; semua penilaian yang lain benar-benar tidak relevan. Mulyadi (2001: 230) mendefinisikan *customer value* sebagai selisih antara manfaat yang diperoleh konsumen dari produk barang atau jasa yang dikonsumsi dengan pengorbanan yang dilakukan konsumen untuk memperoleh manfaat itu. Manfaat yang diperoleh dan pengorbanan yang dilakukan oleh konsumen ditentukan oleh tingkat kualitas hubungan yang dibangun antara produsen dan konsumen. Praktik di dunia pemasaran dan jasa tersebut juga terjadi di ranah perpustakaan. Pembeli atau konsumen di perpustakaan disebut pengunjung atau pemakai (*user*). Perpustakaan harus jeli melihat pasar dan menentukan segmentasi pemakainya. Di perpustakaan perguruan tinggi, civitas akademika perguruan tinggi merupakan segmen utama yang harus dilayani. Pada perpustakaan umum pemakai utamanya adalah penduduk di wilayah perpustakaan umum tersebut, terutama penduduk yang tidak dapat lagi memperoleh akses pada pendidikan formal.

Pengukuran kualitas pelayanan perpustakaan jarang mendapat perhatian khusus serta masih menggunakan metode pengukuran umum seperti TERRA (*Tangible, Emphaty, Responsiveness, Reliability and Assurance*). Dalam perkembangannya, tuntutan akan pelayanan perpustakaan meningkat dan mengarah pada pendekatan kontemporer melalui metode LIBQUAL (*library quality*) dimana perpustakaan perlu didekati dengan pendekatan pemasaran. Terdapat beberapa item di perpustakaan yang menjadi pertanyaan utama antara lain: Siapa pemakai utama perpustakaan? Apa yang

pemakai inginkan dari layanan perpustakaan? Apa yang dapat dilakukan perpustakaan agar keinginan pemakai terpenuhi? Dan dengan cara apa perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pemakai?

Dari paparan fenomena diatas penelitian ini menawarkan pengukuran validitas dan reliabilitas konstruk perpustakaan ideal berbasis pemakai dengan metode LIBQUAL yang masih terbatas digunakan dalam pengukuran pelayanan jasa perpustakaan. Tujuan dilakukannya pengukuran validitas dan reliabilitas diharapkan dapat menjadi panduan pengukuran dimensi yang sama terkait dengan upaya mengetahui keinginan dan kepuasan pemakai atas layanan perpustakaan yang sudah ada untuk melakukan perbaikan guna mempersiapkan diri pada era globalisasi teknologi menuju pengelolaan perpustakaan yang profesional dengan pendekatan pemasaran jasa.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1. Studi Mengenai Kualitas Jasa Di Perpustakaan

Ilmu perpustakaan dan aktivitas operasional sehari-hari selalu berkaitan dengan disiplin ilmu yang lain. Ada dua disiplin ilmu yang sangat berpengaruh pada kegiatan operasional perpustakaan, pertama teknologi informasi dan komunikasi (*information and communication technology*) yang berkaitan dengan kegiatan operasional perpustakaan sehari-hari seperti digitalisasi koleksi, sistem layanan dan *e-library*. Disiplin ilmu yang kedua adalah manajemen, khususnya manajemen pemasaran. Manajemen pemasaran lebih berkaitan dengan sumber daya manusia seperti peningkatan kompetensi, interaksi antar individu dan atau lembaga, kepuasan kerja, kepuasan pemakai, kualitas layanan dan sebagainya.

Beberapa studi dan penelitian mengenai pemasaran yang memfokuskan tentang tingkat kepuasan pemakai dan kualitas layanan perpustakaan telah dilakukan dan diterapkan di banyak perpustakaan negara maju seperti di Amerika Serikat dan beberapa negara Eropa (Cook & Heath, 2000).

1. Di Amerika Serikat

Dipelopori oleh *American Library Association* (ALA) banyak menyelenggarakan seminar dan publikasi tentang fungsi pemasaran untuk perpustakaan. Pada tahun 1876 ALA mengadakan satu konferensi di mana salah satu pembicaranya *Samuel Sweet Green*, mengambil topik pengembangan hubungan personal antara pustakawan dan pembaca. Pada konferensi lain di tahun 1896, *Lutie Stearns* membahas pentingnya periklanan di perpustakaan. Setelah itu banyak sekali seminar tentang pengembangan perpustakaan dengan mengadopsi prinsip-prinsip pemasaran.

The Association of Research Libraries (ARL) yang berdiri tahun 1932 lebih banyak memfokuskan pada penelitian ilmiah di bidang perpustakaan. Konferensi,

workshop dan kursus mengenai pemasaran khususnya peningkatan mutu banyak dilakukan. Pelatihan yang cukup fenomenal antara lain penggunaan metode *service quality (SERVQUAL)* yang dikembangkan tahun 1980an oleh A. Parasuraman, L.L. Berry dan V.A. Zeithaml untuk perpustakaan. Metode ini di perpustakaan dinamakan dengan *Library Quality (LIBQUAL)*.

2. Di Eropa

International Federation of Library Association and Institution (IFLA) memiliki peran yang signifikan dalam mengembangkan prinsip-prinsip pemasaran di perpustakaan terutama di kawasan Benua Eropa (Renborg : 1997). Menurut Harrod's *The Librarians "extention work"* didefinisikan sebagai: "*activities which are undertaken with the object of reaching group of people who might otherwise be unaware of the library*".

Aktivitas lanjutan yang dimaksud tersebut banyak berkaitan dengan fungsi-fungsi pada manajemen pemasaran, yang antara lain berupa kegiatan periklanan, hubungan masyarakat dan publikasi. Tahun 1963 IFLA memelopori adanya konferensi tentang pengembangan perpustakaan terutama berkaitan dengan hubungan masyarakat.

2.2. Metode Mengukur Kepuasan Pemakai

Kotler (2007) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai, antara lain:

1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

2. Survei kepuasan pemakai

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pemakai. Survei tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal perpustakaan, atau menyewa konsultan biro jasa yang khusus menangani tentang survey kepuasan pemakai. Beberapa metode survey kepuasan pemakai antara lain: *direct reported satisfaction, derived dissatisfaction, problem analysis dan important-performance analysis*.

3. Ghost shopping

Metode ini dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat, dirasakan olehnya dan perilaku, sikap dan tatacara petugas

perpustakaan dalam menjalankan profesinya. Metode ini biayanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *Ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

4. Analisis kehilangan pemakai (*lost customer analysis*)

Pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi ke perpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

2.3. Karakteristik Kualitas Di Perpustakaan

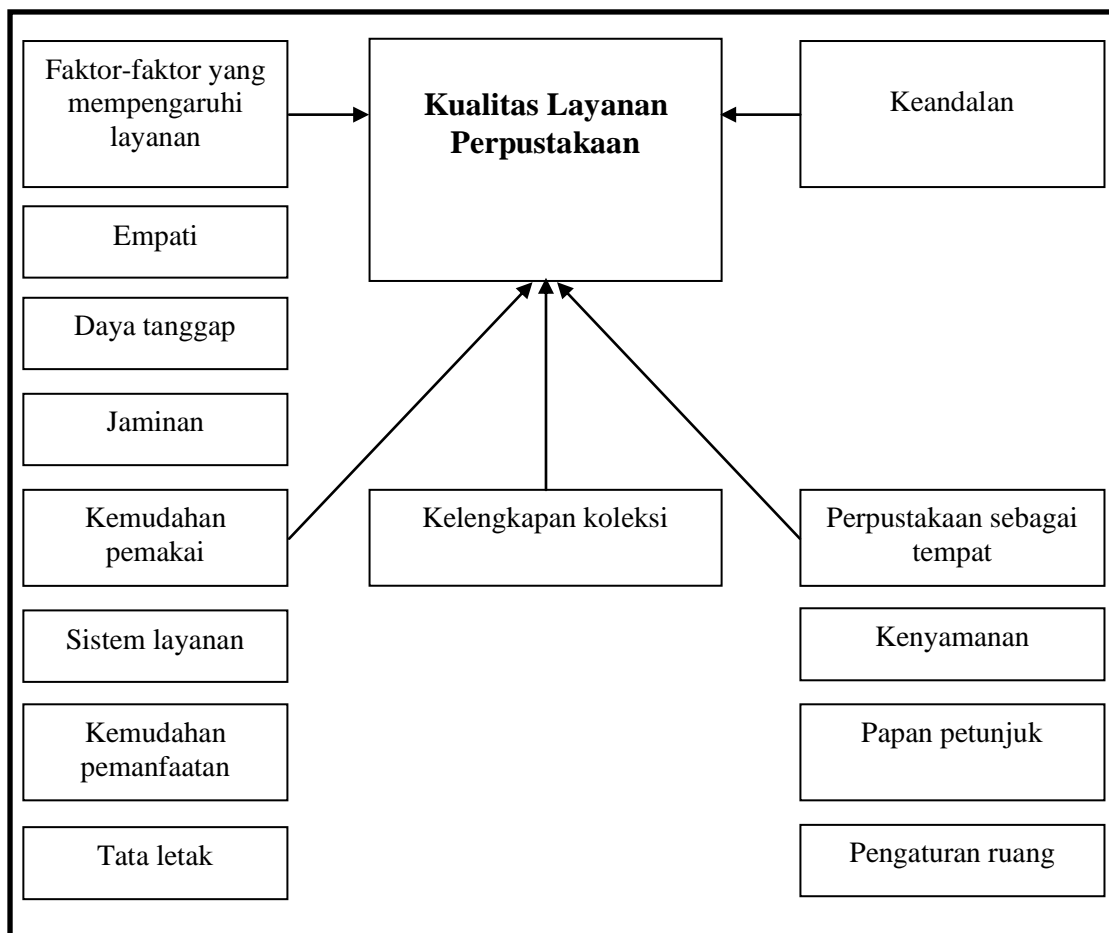
Karakteristik kualitas antara perusahaan jasa dan manufaktur memiliki perbedaan. Bahkan antara penyedia jasa saja juga memiliki kekhususan, misalnya karakteristik jasa perbankan berbeda dengan jasa pendidikan. Demikian juga dengan perpustakaan juga memiliki kekhasan. Perbedaan karakteristik tersebut justru akan memperkaya diskusi mengenai kualitas.

Banyak pakar menentukan karakter kualitas organisasi perpustakaan. Misalnya konsep *Servqual* yang dipelopori oleh Zeithaml, Bery dan Parasuraman (1990) yang membagi menjadi lima karakteristik kualitas. Empat universitas terkemuka di Australia yang bergabung di University 21 juga memiliki karakteristik kualitas yang agak berbeda, demikian pula yang dikembangkan oleh ARL yang memodifikasi apa yang telah dilakukan oleh Parasuraman menjadi *Library Quality (LIBQUAL)*. Secara ringkas karakteristik kualitas dan para pelopornya dapat dilihat pada gambar di bawah:

Tabel 2.1
Karakteristik Kualitas Jasa Perpustakaan diolah dari berbagai sumber

Karakteristik Kualitas Perpustakaan		
Parasuraman	University 21	LIBQUAL
<i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	Fasilitas/Kelengkapan	Perpustakaan sebagai tempat
<i>Reliability</i> (Keandalan)	Kualitas Layanan	Keandalan
<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	Kualitas Layanan	Pengaruh Layanan
<i>Assurance</i> (Jaminan)	Komunikasi	Akses Informasi
<i>Emphaty</i> (Empati)	Manusia	Kelengkapan Koleksi

Bila karakteristik kualitas layanan perpustakaan sebagaimana yang digunakan oleh *Association of Research Library* (ARL) yang dinamakan *LIBQUAL*, maka karakter kualitas layanan perpustakaan seperti gambar di bawah ini:



Gambar 1. Karakteristik Kualitas Jasa Layanan Perpustakaan menurut LIBQUAL

Sumber : Cook & Heath (2000)

3. METODA PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Analisis dan penarikan kesimpulan penelitian didasarkan pada hasil pengujian instrumen pengukuran yang dilakukan dengan *cronbach alpha* untuk uji reliabilitas sedangkan uji *construct validity* dengan *pearson correlation* hasil tabulasi kuesioner dengan struktur pertanyaan tertutup. Objek dalam penelitian ini adalah pemakai atau pengguna jasa perpustakaan (mahasiswa) yang berada pada 6 fakultas lingkungan UNTAN. Sampel di pilih dengan metode *purposive* sebanyak 300 responden, hanya pada mahasiswa di 6 fakultas dengan komposisi 3 fakultas sosial (SOSHUM) sebanyak 150 orang dan 3 fakultas sains sebanyak 150 orang. Fakultas sains yakni fakultas Teknik, MIPA dan Kedokteran. Sedangkan fakultas sosial (SOSHUM) yakni Ekonomi, FKIP dan Hukum. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan kriteria : a) Sampel adalah mahasiswa aktif UNTAN minimal semester 2 baik mahasiswa sarjana maupun pasca sarjana yang berada pada 6 fakultas di lingkungan

UNTAN, b) Mengunjungi perpustakaan minimal 3x selama masa studi untuk keperluan mencari, hanya membaca atau meminjam buku referensi.

Penelitian ini melibatkan 28 pertanyaan inti, pertanyaan tambahan yang berhubungan dengan hasil (*outcome*) sebanyak 5 (lima) pertanyaan, kepuasan umum 3 (tiga) pertanyaan, dan penggunaan perpustakaan 3 (tiga) pertanyaan.

Kuesioner yang diberikan kepada pengguna perpustakaan mengharuskan responden untuk memberikan nilai pada setiap atribut pelayanan jasa sebanyak tiga kali pada tiga kolom: tingkat pelayanan minimum yang masih dianggap layak (*minimum service level*), tingkat pelayanan yang diharapkan (*desired service level*), dan persepsi akan pelayanan yang sebenarnya diterima (*perception of actual service level*). Skala pengukuran yang digunakan dalam kuesioner ini adalah skala Likert dengan 5 jenjang *range* nilai (1 adalah yang terendah, dan 5 adalah yang paling tinggi). Kuesioner ini terdiri dari pertanyaan data diri, pernyataan tentang penggunaan sistem informasi, kepuasan pengguna perpustakaan secara umum, dan pertanyaan tentang pola penggunaan perpustakaan.

Tabel 3.1
Operasionalisasi Variabel

VARIABEL		
AFFECT OF SERVICE	AS1	Staf perpustakaan menanamkan rasa percaya kepada pengguna perpustakaan. (Percaya bahwa pengguna akan menjaga/memelihara koleksi pustaka).
	AS2	Staf perpustakaan memberikan perhatian khusus kepada setiap individu pengguna perpustakaan.
	AS3	Staf perpustakaan selalu bersikap sopan.
	AS4	Staf perpustakaan selalu siap menjawab pertanyaan pengguna perpustakaan
	AS5	Staf perpustakaan memiliki pengetahuan (mampu) untuk menjawab pertanyaan pengguna.
	AS6	Staf perpustakaan membantu pengguna perpustakaan dengan penuh perhatian
	AS7	Staf perpustakaan dapat memahami kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan.
	AS8	Staf perpustakaan bersedia membantu pengguna perpustakaan dengan senang hati.
	AS9	Staf perpustakaan dapat di andalkan dalam menangani permasalahan pelayanan yang di alami pengguna perpustakaan.
INFORMATION CONTROL	IC1	Memungkinkan sumber – sumber (jurnal/literature) elektronik dapat di akses dari rumah Saya melalui internet.
	IC2	Tersedia website perpustakaan yang memungkinkan Saya mencari informasi sendiri. (informasi letak, ketersediaan/status buku, dll).
	IC3	Tersedianya bahan – bahan tercetak (jurnal dan buku, dll) yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
	IC4	Tersedianya sumber – sumber informasi yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
	IC5	Tersedianya perlengkapan modern yang memungkinkan Saya dengan mudah mengakses informasi yang di butuhkan (contoh: peralatan yang terkomputerisasi untuk daftar pengunjung / absensi, peminjaman, dan pengembalian, pencarian pustaka digital maupun tercetak).
	IC6	Tersedianya peralatan yang mudah di gunakan dan memungkinkan Saya mencari segala bahan pustaka sendiri, tanpa bantuan petugas.

	IC7	Membuat segala informasi yang di butuhkan dapat di akses dengan mudah. (missal: dengan tersedianya layanan fotokopi, prosedur peminjaman yang tidak berbelit – belit).
	IC8	Tersedianya koleksi jurnal tercetak dan / atau elektronik yang Saya butuhkan untuk tugas Saya.
LIBRARY AS PLACE	LP1	Ruangan perpustakaan yang dapat memberikan / mendatangkan motivasi belajar.
	LP2	Ruangan yang tenang.
	LP3	Ruangan perpustakaan yang nyaman, menarik, dan bersih.
	LP4	Perpustakaan sebagai tempat / prasarana yang tepat untuk belajar atau melakukan penelitian.
	LP5	Tersedianya ruangan untuk belajar / melakukan penelitian secara berkelompok.
LOCAL QUESTION	LQ1	Koleksi yang di milik perpustakaan terawat dengan baik.
	LQ2	Administrasi / prosedur peminjaman buku yang mudah.
	LQ3	Adanya musik yang mendukung untuk belajar di dalam perpustakaan.
	LQ4	Tata ruang yang menarik dan rak buku yang ergonomis (pustaka dapat di raih dengan mudah).
	LQ5	Waktu berkunjung / jam buka perpustakaan.
	LQ6	Biaya fotokopi yang terjangkau.
KEPUASAN UMUM	KU1	Perpustakaan ini membantu Saya tetap mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan di bidang yang Saya minati.
	KU2	Perpustakaan ini membantu kemajuan Saya pribadi dalam bidang keilmuan yang Saya tekuni.
	KU3	Perpustakaan ini membuat Saya lebih mudah dan efisien dalam menunjang dalam kemajuan akademis Saya.
	KU4	Perpustakaan ini membantu Saya dalam membedakan antara informasi yang berasal dari sumber yang dapat di percaya dan tidak dapat di percaya.
	KU5	Perpustakaan ini memberikan Saya informasi dan pengetahuan yang di butuhkan untuk mengikuti kuliah dan menyelesaikan tugas.
	KU6	Secara umum Saya merasa puas dengan pelayanan yang Saya terima di perpustakaan ini.
	KU7	Secara umum Saya merasa puas dengan dukungan perpustakaan ini terhadap kebutuhan belajar / mengajar serta penelitian Saya.
	KU8	Bagaimana Anda menilai kualitas pelayanan yang di berikan perpustakaan ini secara keseluruhan.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Jumlah responden sebanyak 300 orang terdiri dari 193 orang wanita dan 107 orang pria; 180 orang berasal dari program studi SOSHUM dan 120 program studi bidang SAINTTEK. Jumlah sampel soshum lebih banyak dari target awal disebabkan oleh periode penyebaran kuesioner saat berakhirnya ujian akhir semester sehingga sulit menemukan mahasiswa yang masih aktif diperpustakaan. Sehingga kekurangan jumlahnya dipenuhi dari jumlah mahasiswa soshum. Usia responden antara 21 sampai 25 tahun merupakan usia mayoritas.

Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Salah satu tahap penelitian yang paling penting adalah perancangan instrumen pengukuran yang dilengkapi dengan uji reliabilitas dan validitasnya. *Cronbach's*

merupakan ukuran yang umum digunakan untuk mengukur reliabilitas dari sekumpulan indikator dari 2 atau lebih variabel. Menurut Straub *et al*, (2004), Nilai *cronbach alpha* berkisar antara 0 dan 1 dimana nilai alpha yang tinggi menunjukkan reliabilitas yang tinggi diantara indikator-indikator tersebut. Nilai alpha lebih besar atau sama dengan 0.80 bisa diterima pada sebagian besar penerapan di ilmu sosial. Sedangkan Morris (1997) di dalam Zettel (2001) menyatakan bahwa untuk penelitian perilaku para peneliti secara umum bisa menerima Cronbach's *alpha* jika lebih besar atau sama dengan 0.60. Boudreau *et al*, (2004) menyatakan bahwa *construct validity* merupakan salah satu tipe validitas yang menitikberatkan pada derajat yang menunjukkan suatu instrumen penelitian adalah ukuran yang efektif dari sebuah konstruk atau variabel teoritis. Emory (1991) menyebutkan beberapa metoda yang bisa digunakan untuk mengukur *construct validity* yaitu pertimbangan korelasi antara data penelitian dengan metode pengukuran yang sudah ada, teknik diskriminan konvergen, analisis faktor, dan analisis multitraitmultimethod. Standar minimum validitas yang digunakan peneliti berdasarkan nilai *pearson correlation* lebih besar atau sama dengan 0.30.

Pengujian validitas dilakukan pada ketiga bentuk pelayanan : pelayanan minimum, pelayanan sekarang dan pelayanan saat ini yang diterima/pelayanan sekarang.

Tabel 4.1
Uji Validitas Pelayanan Minimum

Variabel Penelitian	Item	Correlations	Keterangan
AFFECT OF SERVICE	AS1	0,872	Valid
	AS2	0,632	Valid
	AS3	0,683	Valid
	AS4	0,872	Valid
	AS5	0,715	Valid
	AS6	0,783	Valid
	AS7	0,644	Valid
	AS8	0,767	Valid
	AS9	0,778	Valid
INFORMATION CONTROL	IC1	0,480	Valid
	IC2	0,298	Tidak Valid
	IC3	0,383	Valid
	IC4	0,480	Valid
	IC5	0,292	Tidak Valid
	IC6	0,477	Valid
	IC7	0,451	Valid
	IC8	0,456	Valid
LIBRARY AS PLACE	LP1	0,440	Valid
	LP2	0,383	Valid
	LP3	0,345	Valid
	LP4	0,440	Valid
	LP5	0,417	Valid
LOCAL QUESTION	LQ1	0,372	Valid

KEPUTUSAN UMUM	LQ2	0,311	Valid
	LQ3	0,382	Valid
	LQ4	0,372	Valid
	LQ5	0,278	Tidak Valid
	LQ6	0,401	Valid
	KU1	0,421	Valid
	KU2	0,411	Valid
	KU3	0,435	Valid
	KU4	0,421	Valid
	KU5	0,333	Valid
	KU6	0,435	Valid
	KU7	0,391	Valid
	KU8	0,377	Valid

Hasil pengujian validitas pelayanan minimum menunjukkan hasil dari total 36 item pertanyaan terdapat 3 item pertanyaan yang memiliki nilai *correlation* lebih kecil dari 0.30 yakni IC2, IC5 dan LQ5 sehingga dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.2
Uji Validitas Pelayanan Harapan

Variabel Penelitian	Item	Correlations	Keterangan
AFFECT OF SERVICE	AS1	0,565	Valid
	AS2	0,696	Valid
	AS3	0,648	Valid
	AS4	0,730	Valid
	AS5	0,729	Valid
	AS6	0,652	Valid
	AS7	0,657	Valid
	AS8	0,284	Tidak Valid
	AS9	0,727	Valid
INFORMATION CONTROL	IC1	0,267	Tidak Valid
	IC2	0,271	Tidak Valid
	IC3	0,306	Valid
	IC4	0,281	Tidak Valid
	IC5	0,437	Valid
	IC6	0,315	Valid
	IC7	0,378	Valid
	IC8	0,391	Valid
LIBRARY AS PLACE	LP1	0,190	Tidak Valid
	LP2	0,436	Valid
	LP3	0,378	Valid
	LP4	0,432	Valid
	LP5	0,505	Valid
LOCAL QUESTION	LQ1	0,324	Valid
	LQ2	0,480	Valid
	LQ3	0,419	Valid

KEPUTUSAN UMUM	LQ4	0,371	Valid
	LQ5	0,536	Valid
	LQ6	0,434	Valid
	KU1	0,210	Tidak Valid
	KU2	0,294	Tidak Valid
	KU3	0,303	Valid
	KU4	0,296	Tidak Valid
	KU5	0,403	Valid
	KU6	0,392	Valid
	KU7	0,340	Valid
	KU8	0,190	Tidak Valid

Hasil pengujian validitas pelayanan harapan menunjukkan hasil dari total 36 item pertanyaan terdapat 9 item pertanyaan yang memiliki nilai *correlation* lebih kecil dari 0.30 yakni AS8, IC1, IC2, IC4, LP1, KU1, KU2, KU4, dan KU8 sehingga dinyatakan tidak valid.

Tabel 4.3
Uji Validitas Pelayanan Sekarang

Variabel Penelitian	Item	Correlations	Keterangan
AFFECT OF SERVICE	AS1	0,475	Valid
	AS2	0,757	Valid
	AS3	0,691	Valid
	AS4	0,681	Valid
	AS5	0,735	Valid
	AS6	0,722	Valid
	AS7	0,668	Valid
	AS8	0,707	Valid
	AS9	0,700	Valid
INFORMATION CONTROL	IC1	0,198	Tidak Valid
	IC2	0,441	Valid
	IC3	0,217	Tidak Valid
	IC4	0,336	Valid
	IC5	0,375	Valid
	IC6	0,392	Valid
	IC7	0,374	Valid
	IC8	0,401	Valid
LIBRARY AS PLACE	LP1	0,187	Tidak Valid
	LP2	0,442	Valid
	LP3	0,190	Tidak Valid
	LP4	0,381	Valid
	LP5	0,369	Valid
LOCAL QUESTION	LQ1	0,125	Tidak Valid
	LQ2	0,485	Valid
	LQ3	0,230	Tidak Valid
	LQ4	0,282	Tidak Valid
	LQ5	0,365	Valid

KEPUTUSAN UMUM	LQ6	0,417	Valid
	KU1	0,110	Tidak Valid
	KU2	0,506	Valid
	KU3	0,336	Valid
	KU4	0,378	Valid
	KU5	0,473	Valid
	KU6	0,535	Valid
	KU7	0,374	Valid
	KU8	0,508	Valid

Hasil pengujian validitas pelayanan sekarang menunjukkan hasil dari total 36 item pertanyaan terdapat 8 item pertanyaan yang memiliki nilai *correlation* lebih kecil dari 0.30 yakni IC1,IC3,LP1,LP3,LQ1,LQ3,LQ4 dan KU1 sehingga dinyatakan tidak valid.

Table 4.4
Uji Reliabilitas Pelayanan Minimum

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha Based on Standardized Item	Keterangan
AFFECT OF SERVICE	0,927	Reliabel
INFORMATION CONTROL	0,892	Reliabel
LIBRARY AS PLACE	0,904	Reliabel
LOCAL QUESTION	0,857	Reliabel
KEPUTUSAN UMUM	0,913	Reliabel

Hasil pengujian berdasarkan pedoman umum pengujian reliabilitas bisa menerima Cronbach's alpha jika lebih besar atau sama dengan 0.60. sehingga kelima variabel pengukuran LIBQUALITY dinyatakan reliabel.

Tabel 4.5
Uji Reliabilitas Pelayanan Harapan

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha Based on Standardized Item	Keterangan
AFFECT OF SERVICE	0,863	Reliabel
INFORMATION CONTROL	0,831	Reliabel
LIBRARY AS PLACE	0,896	Reliabel
LOCAL QUESTION	0,879	Reliabel
KEPUTUSAN UMUM	0,897	Reliabel

Hasil pengujian berdasarkan pedoman umum pengujian reliabilitas bisa menerima Cronbach's alpha jika lebih besar atau sama dengan 0.60. sehingga kelima variabel pengukuran LIBQUALITY dinyatakan reliabel.

Tabel 4.6
Uji Reliabilitas Pelayanan Sekarang

Variabel Penelitian	Cronbach Alpha Based on Standardized Item	Keterangan
AFFECT OF SERVICE	0,893	Reliabel
INFORMATION CONTROL	0,881	Reliabel
LIBRARY AS PLACE	0,874	Reliabel
LOCAL QUESTION	0,811	Reliabel
KEPUTUSAN UMUM	0,929	Reliabel

Hasil pengujian berdasarkan pedoman umum pengujian reliabilitas bisa menerima Cronbach's alpha jika lebih besar atau sama dengan 0.60 sehingga kelima variabel pengukuran LIBQUALITY dinyatakan reliabel.

5. SIMPULAN

Hasil pengujian reliabilitas menunjukkan bahwa kelima variabel AS, IC, LP, LQ dan KU menunjukkan reliabilitas instrument yang tinggi. Hasil pengujian *pearson correlation* menunjukkan bahwa instrumen pengukuran yang digunakan mengalami masalah validitas pada beberapa item pertanyaan. Pada pelayanan minimum item dengan nilai *correlation* lebih kecil dari 0.30 yakni IC2, IC5 dan LQ5 sehingga dinyatakan tidak valid. Pada pelayanan harapan item dengan nilai *correlation* lebih kecil dari 0.30 yakni AS8, IC1, IC2, IC4, LP1, KU1, KU2, KU4, dan KU8. Dan pada pelayanan sekarang item dengan nilai *correlation* lebih kecil dari 0.30 yakni IC1, IC3, LP1, LP3, LQ1, LQ3, LQ4 dan KU1. Peneliti selanjutnya yang ingin menggunakan item atau dimensi pengukuran LIBQUALITY perlu melakukan analisa kembali mengenai butir-butir pertanyaan yang dimuat dalam kuesioner penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Cook, C., & Heath, F. (2000). *User,s perception of library service quality : A LIBQUAL qualitative study*: Washington DC: ARL Measuring Service Quality Symposium. Diakses dari <http://arl.org/libqual/event/oct2000msq/papers/HeatCook/heatcook.html>
- Cooper, D. R., & Schindler, P. S. (2006). *Business Research Methods*, 9th ed., New York, NY: Irwin/McGraw-Hill.
- Emory, C. W., & Cooper, D. R. (1991). *Business Research Methods*. Richard D Irwin, Inc.
- Kotler, P. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: PT Prenhallindo.

- Mulyadi. (2006). *Alat manajemen kontemporer untuk pelipatgandaan kinerja keuangan perusahaan: Balance scorecard*, Jakarta: Salemba Empat.
- Rangkuti, F. (2006). *Measuring Customer Satisfaction: Teknik mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Renborg, G. (1997). *Marketing Library Service. How it all began* (s.l.) 63rd IFLA General Conference-. Diakses dari <http://ifla.org/IV/ifla63reng.htm>
- Supriyanto. (2006). *Aksentuasi perpustakaan dan Pustakawan*. Jakarta : IPI PD-DKI Jakarta bekerja sama dengan Sagung Seto.
- Surtiawan, D. (2006). *Kepuasan Pemakai dan Peningkatan Kualitas Berbasis Pemakai : Pendekatan Manajemen Pemasaran Sebagai Paradigma Baru Perpustakaan*. Artikel peserta Lomba Penulisan Karya Tulis Ilmiah bagi Pustakawan.
- Straub, D., Boudreau, M., & Gefen, D. (2004). Validation Guidelines For Is Positivist Research. *Communications of the Association for Information Systems*. 13, 380-427.
- Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman. A. (1990). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, 52(2), 35-48.
- Zettel, J. (2001). *Methodological Constraints, Critics, and Technology Acceptance: An Experiment*. IESE-Report No. 074.01/E, Fraunhofer IESE.